

# Monitoring primäre Gesundheits- versorgung

## Umfrage

Dezember 2022

# IMPRESSUM

Monitoring primäre Gesundheitsversorgung, November 2022

Auftraggeber\_in: pharmaSuisse

Auftragnehmer\_in: Sotomo, Dolderstrasse 24, 8032 Zürich.

Autor\_innen: Michael Hermann, Anna John, Virginia Wenger

---

<b>1</b>	<b>Monitoring primäre Gesundheitsversorgung</b>	<b>4</b>
1.1	Einleitung	4
1.2	Wichtigste Ergebnisse in Kürze	6

---

<b>2</b>	<b>Das Schweizer Gesundheitssystem</b>	<b>9</b>
2.1	Zufriedenheit mit den Leistungen des Gesundheitssystems	10
2.2	Versorgungslage in Stadt und Land	12
2.3	Vertrauen in Allgemeinmediziner/-innen und Apotheken	16

---

<b>3</b>	<b>Verhalten bei Gesundheitsproblemen</b>	<b>20</b>
3.1	Das Vertraute gewinnt	20
3.2	Wichtige Anlaufstellen bei Gesundheitsfragen	22
3.3	Wichtigste Informationsquellen	24
3.4	Finanzen als Grund für den Verzicht eines Arztbesuchs	27

---

<b>4</b>	<b>Die Rolle der Apotheken im Gesundheitssystem</b>	<b>29</b>
4.1	Unkomplizierte Beratung & Medikamentenbezug	29
4.2	Zufriedenheit mit Dienstleistungen	31
4.3	Fehlendes Wissen und ungleiche Finanzierung	33
4.4	Berufsbild Apotheker/-in	36

---

<b>5</b>	<b>Datenerhebung und Methode</b>	<b>38</b>
5.1	Datenerhebung und Stichprobe	38
5.2	Repräsentative Gewichtung	38

# Monitoring primäre Gesundheits- versorgung

## 1.1. EINLEITUNG

Die angekündigte Erhöhung der Krankenkassenprämien um annähernd 7 Prozent für das Jahr 2023 steigert den Kostendruck in der Schweizer Gesundheitsversorgung. Das Gesundheitssystem der Schweiz ist zwar eines der besten der Welt, zugleich aber auch eines der teuersten<sup>1</sup>. Vor diesem Hintergrund hat der schweizerische Apothekerverband pharmaSuisse untersucht, welche Faktoren zu einem hochstehenden und zugleich kosteneffizienten Gesundheitswesen beitragen. Für pharmaSuisse ist dabei von besonderem Interesse, welchen Beitrag die Apotheken für eine effiziente Primärversorgung im Gesundheitswesen leisten könne. pharmaSuisse hat hierfür das Forschungsinstitut Sotomo mit der Durchführung einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung beauftragt.

Die vorliegende Studie zeigt, dass die Versorgung durch Apotheken aus Sicht der Bevölkerung sowohl in der Stadt als auch auf dem Land als besonders gut beurteilt wird – besser als die Versorgung mit Hausarztpraxen. Die Apotheken sind unkomplizierte

---

<sup>1</sup>siehe bspw. Euro Health Consumer Index 2018

und leicht zugängliche Anlaufstellen bei leichten oder unklaren Beschwerden. Durch ihre Niederschwelligkeit können sie einen Betrag zur finanziellen Entlastung des Gesundheitssystems leisten. Dies hat auch der Gesetzgeber erkannt: Um das breite Wissen der Apothekerinnen und Apotheker besser nutzen zu können, wurde der Kompetenzbereich von Apotheken durch die Anpassung des Heilmittelgesetzes (HMG) erweitert. Seit dem 1. Januar 2019 dürfen sie unter bestimmten Voraussetzungen rezeptpflichtige Medikamente auch ohne ärztliche Verschreibung abgeben. Dies ist allerdings nur etwas mehr als einem Viertel der Erwachsenen in der Schweiz bekannt. Während der Covid-19-Pandemie haben Apotheken viele zusätzliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten übernommen, wie beispielsweise die Durchführung von Corona-Tests und -Impfungen. Dies hat dazu beigetragen, dass das Vertrauen in die Apotheken im Zug der Pandemie besonders positiv entwickelt hat.

Die Umfrage untersucht, wie die Schweizerinnen und Schweizer die Leistungen des Gesundheitssystems wahrnehmen und nutzen und richtet dabei einen besonderen Fokus auf den Beitrag der Apotheken. Die Daten wurden zwischen dem 30. Mai und dem 13. Juni 2022 erhoben. Die Grundgesamtheit der Befragung bildet die sprachlich integrierte Wohnbevölkerung der Deutschschweiz und der französisch- und italienischsprachigen Schweiz ab 18 Jahren. Die Befragung erfolgte online. Die Teilnehmenden wurden über das Online-Panel von Sotomo rekrutiert. Nach Bereinigung und Kontrolle der Daten konnten die Angaben von 1818 Personen für die Auswertung verwendet werden.

## 1.2. WICHTIGSTE ERGEBNISSE IN KÜRZE

### Gesundheitssystem Schweiz:

Die Schweizer Bevölkerung ist mit den Leistungen des Schweizer Gesundheitssystem mehrheitlich zufrieden (79%, Abbildung 1). Die Zufriedenheit steigt mit dem Alter: Bei den über 65-Jährigen bewerten ganze 90% die Leistungen des Gesundheitssystems als (sehr) gut. Dabei wird die Arbeit des Pflegepersonals, der Apotheken sowie der Ärzte und Ärztinnen als besonders gut bewertet (Abbildung 3). Am schlechtesten schneiden die nationalen und kantonalen Gesundheitsbehörden, die Krankenversicherungen sowie die Pharmaindustrie ab.

Das grosse Plus der Apotheken ist ihre gute Verfügbarkeit. 92 Prozent der Befragten sind der Ansicht, genügend entsprechende Angebote in ihrer Umgebung zu haben. In Bezug auf die hausärztliche Versorgung teilen nur 65 Prozent diese Ansicht (Abbildung 4). Insbesondere in der französischsprachigen Schweiz sowie in ländlichen Regionen finden viele Befragte, dass es zu wenige hausärztliche Angebote in ihrer Umgebung gibt. Mehr als ein Viertel hat gelegentlich oder oft Schwierigkeiten einen Termin bei einem Allgemeinmediziner / einer Allgemeinmedizinerin zu erhalten (Abbildung 7). Demgegenüber wird das Angebot an Apotheken in allen Regionen von einer grossen Mehrheit als gut befunden.

Zugleich besitzen die Apotheken nach den Ärztinnen und Ärzten das zweitgrösste Vertrauen, wenn es um die Beratung bei kleineren Gesundheitsproblemen geht (Abbildung 8). Insgesamt sind 78 Prozent der Befragten bereit, ein von der Verschreibung abweichendes Medikament einzunehmen, wenn der Apotheker oder die Apothekerin dies empfiehlt (Abbildung 9). Deutlich tiefer ist das Vertrauen in Heilpraktiker/-innen sowie in eine telemedizinische Beratung. Daraus lässt sich ableiten, dass die Apotheken bei der Erstversorgung einen Beitrag zur Entlastung der Hausärzte und Hausärztinnen leisten könnten. Ein Faktor für die positive Einschätzung durch die Bevölkerung dürfte dabei auch die aktive Rolle der Apotheken (Testen, Impfen) während

der Pandemie sein, die sich besonders positiv auf das Vertrauen ausgewirkt hat (Abbildung 10).

#### Verhalten bei Gesundheitsproblemen:

93 Prozent der Befragten haben einen Hausarzt oder eine Hausärztin. Es gibt in der Schweiz jedoch auch so etwas wie eine Hausapotheke. 82 Prozent der Befragten geben an, meistens oder immer die gleiche Apotheke aufzusuchen (Abbildung 11). Zugleich werden Apotheken häufiger frequentiert als Arztpraxen (Abbildung 13). Beides zusammen zeigt die Wichtigkeit der Apotheken als Bezugspunkte der primären Gesundheitsvorsorge in der Schweiz.

Die Apotheken sind die erste Anlaufstelle, wenn es um den Bezug von nicht rezeptpflichtigen Medikamenten oder auch von medizinischen Hilfsmitteln geht sowie bei kleineren Gesundheitsproblemen (Abbildung 14). Allgemeinmediziner/-innen dagegen sind die erste Anlaufstelle für rezeptpflichtige Medikamente, Impfungen sowie Gesundheitskontrollen. Jedoch ist für ein Viertel der Befragten ein Allgemeinmediziner/eine Allgemeinmedizinerin auch bei kleinen Gesundheitsproblemen die erste Anlaufstelle.

Haben die Befragten Krankheitssymptome, die sie nicht einordnen können, wenden sich die meisten an einen Allgemeinmediziner oder eine Allgemeinmedizinerin (82%). An zweiter Stelle steht aber bereits die Suchanfrage im Web: Für 52 Prozent ist das Internet eine wichtige Informationsquelle bei unklaren Symptomen. Die Apotheken folgen auf dem dritten Platz (Abbildung 15).

Insgesamt gibt knapp ein Fünftel der Bevölkerung an, dass sie in den letzten zwölf Monaten aus Kostengründen nicht zu einem Arzt/einer Ärztin gegangen sind (Abbildung 17). Während die meisten davon ganz auf eine medizinische Beratung verzichten, sucht immerhin ein Drittel davon andere medizinische Gesundheitsdienstleister, z.B. Apotheken, auf (Abbildung 18).

#### Fokus Apotheken:

Der Vorteil von Apotheken liegt für viele primär in der einfachen Zugänglichkeit. Bei Allgemeinmediziner/-innen hingegen schät-

zen die Befragten die guten Kenntnisse über die medizinische Vergangenheit sowie die Sicherheit bzw. das Vertrauen (Abbildung 19).

Die meisten Befragten (93%) nutzen Apotheken, um rezeptpflichtige Medikamente zu beziehen, für die sie eine ärztliche Verschreibung erhalten haben (Abbildung 20). Die zweitmeist genutzte Dienstleistung ist die Beratung ohne Voranmeldung, aber auch neuere Dienstleistungen wie Impfungen werden von einem Fünftel der Befragten genutzt. Dabei sind die Befragten sehr zufrieden mit den Angeboten in Apotheken (Abbildung 21).

Wenn es um die Kenntnisse zu den Dienstleistungen in Apotheken geht, zeigt sich, dass erst 27 Prozent der Befragten wissen, dass man in Apotheken auch rezeptpflichtige Medikamente ohne ärztliche Konsultation beziehen kann. Das Interesse an diesem Angebot ist jedoch gross (Abbildung 23). Zudem zeigt sich, dass die Schweizerinnen und Schweizer Angebote von Apotheken welche auch bei Allgemeinmediziner/-innen erhältlich sind, mehr nutzen würden, wenn diese durch die obligatorische Krankenversicherung gedeckt werden würden (Abbildung 24).

# Das Schweizer Gesundheits- system

Das Schweizer Gesundheitssystem gilt als eines der besten der Welt, zugleich aber auch als eines der teuersten<sup>2</sup>. Insbesondere der Zugang zu einer qualitativ hochwertigen medizinischen Versorgung, der allen Menschen gewährt wird, gilt als besondere Stärke des Schweizer Systems. Doch wie wird die Arbeit der verschiedenen Akteure des Gesundheitssystems von der Bevölkerung bewertet? Wie beurteilen die Befragten die Gesundheitsversorgung in der Schweiz? Und wer verursacht in den Augen der Schweizerinnen und Schweizer die grössten Gesundheitskosten? Dieses Kapitel widmet sich diesen Fragen und untersucht, wie zufrieden die Schweizerinnen und Schweizer mit dem Gesundheitssystem sind.

---

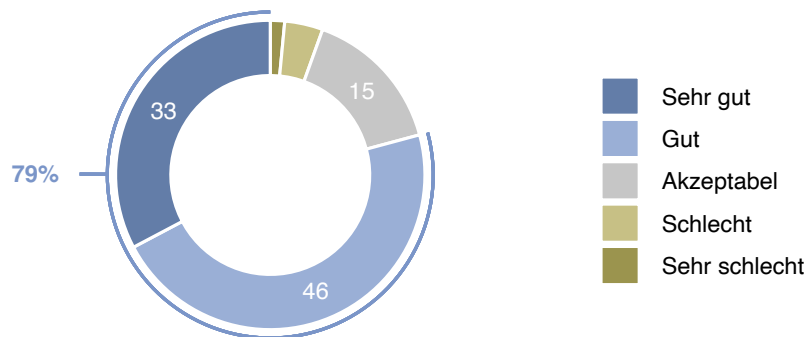
<sup>2</sup>siehe bspw. Euro Health Consumer Index 2018

## 2.1. ZUFRIEDENHEIT MIT DEN LEISTUNGEN DES GESUNDHEITSSYSTEMS

Eine überwiegende Mehrheit der Bevölkerung ist zufrieden mit dem Schweizer Gesundheitssystem. Ein Drittel stuft die Leistungen des Gesundheitssystems als sehr gut, 46 Prozent als gut ein (Abbildung 1).

### Bewertung des Schweizer Gesundheitssystems (Abb. 1)

«Wie bewerten Sie die Leistungen des Schweizer Gesundheitssystems insgesamt?»

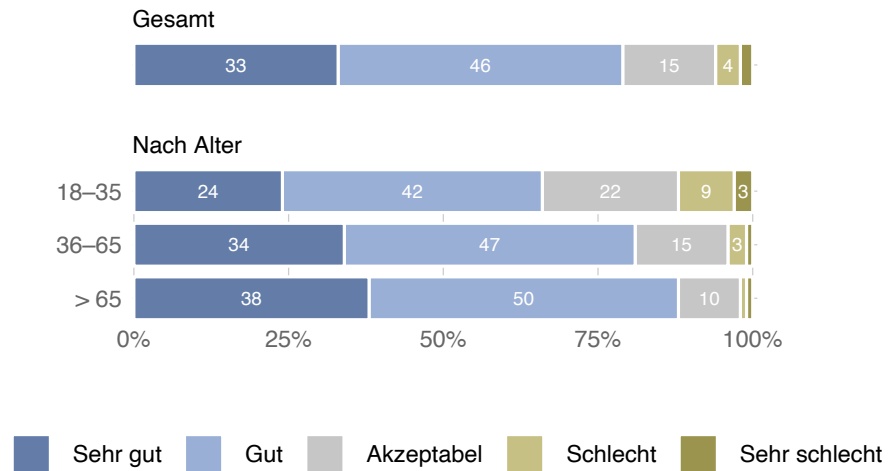


Mit zunehmendem Alter verbessert sich die Bewertung sogar noch (Abbildung 2): Während in der jüngsten Altersgruppe nur zwei Drittel mit den Leistungen zufrieden sind, sind es bei den über 65-Jährigen fast 90 Prozent, die die Leistungen des Schweizer Gesundheitssystems als (sehr) gut bewerten.

**Mit dem Alter steigt die  
Zufriedenheit mit dem  
Schweizer  
Gesundheitssystem.**

## Bewertung des Schweizer Gesundheitssystems - nach Soziodemographie (Abb. 2)

«Wie bewerten Sie die Leistungen des Schweizer Gesundheitssystems insgesamt?»

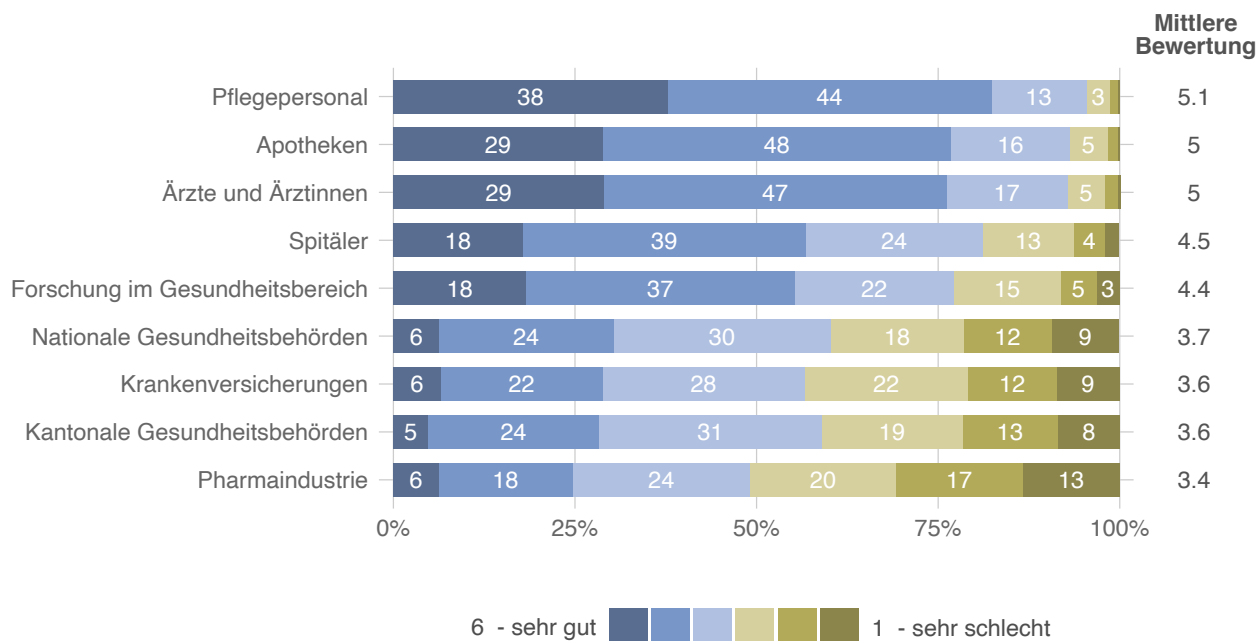


Die beste Arbeit im Gesundheitssystem leistet in den Augen der Befragten das Pflegepersonal, dicht gefolgt von den Apotheken und den Ärztinnen und Ärzten (Abbildung 3). Die Leistung des Pflegepersonals wird allerdings von einem grösseren Anteil als «sehr gut» eingestuft, was sicherlich auch mit der medialen Aufmerksamkeit während der Pandemiezeit zusammenhängt: Die besondere Beanspruchung von Pflegenden in Kombination mit dem verhältnismässig tiefen Lohnniveau erweckte viel Empathie in der Bevölkerung für diese Berufsgruppe.

Die Tatsache, dass die Arbeit von Ärztinnen und Ärzten und Apotheken von den Befragten fast gleichermassen hoch bewertet wird, zeigt, wie wichtig das Zusammenspiel beider Akteure für die medizinische Versorgung der Bevölkerung ist. Am schlechtesten werden nationale und kantonale Gesundheitsbehörden, Krankenversicherungen und die Pharmaindustrie bewertet. Diese erhalten von der Bevölkerung eine ungenügende Bewertung.

## Bewertung der Arbeit unterschiedlicher Akteure (Abb. 3)

«Wie bewerten Sie die Arbeit folgender Institutionen und Gruppen für das Gesundheitssystem der Schweiz?»



## 2.2. VERSORGUNGSLAGE IN STADT UND LAND

In der Bevölkerung unterscheidet sich die Einschätzung der primärmedizinischen Versorgungslage zwischen hausärztlichen Angeboten und Apotheken. 92 Prozent der Befragten sind der Ansicht, genügend Apotheken in ihrer Umgebung zu haben. In Bezug auf die hausärztliche Versorgung teilen nur 65 Prozent diese Ansicht (Abbildung 4).

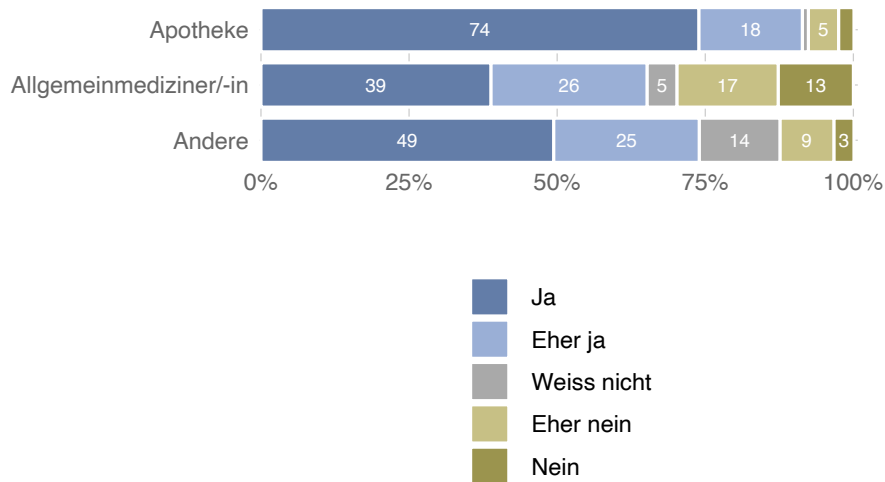
Der Ärztemangel in der Schweiz ist kein neues Thema. Insbesondere die Unterversorgung der ländlichen Gebiete wird seit geraumer Zeit thematisiert und die Kantone und der Bund versuchen, diesem Mangel mit geeigneten Massnahmen entgegenzuwirken<sup>3</sup>. Dennoch bleibt diese wahrgenommene Unterversorgung bestehen. Die hohe Apotheken-Versorgungsdichte bietet jedoch die Möglichkeit, zu einer gezielten Entlastung bei der medizinischen Grundversorgung. In Gebieten mit Ärztemangel könnten Apotheken eine wichtige Rolle als erste Anlaufstelle für

<sup>3</sup>Vgl. Strategie gegen den Ärztemangel

gesundheitliche Probleme übernehmen, wodurch der Mangel an Allgemeinmediziner/-innen teilweise ausgeglichen werden kann.

#### Zugänglichkeit unterschiedlicher Gesundheitsdienstleistungen (Abb. 4)

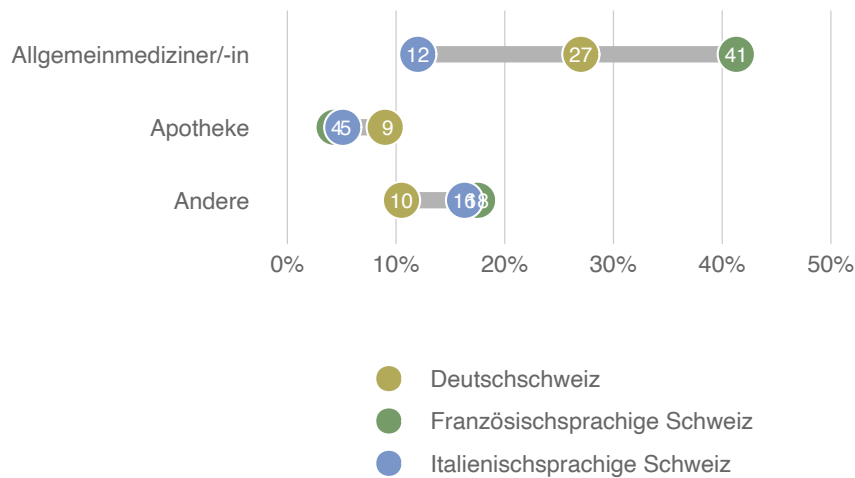
«Sind Sie der Meinung, dass es in Ihrer näheren Umgebung genügend der folgenden Gesundheitsdienstleister gibt?»



Die Versorgungslage durch Allgemeinmediziner/-innen ist gemäss den Befragten besonders in der französischen Schweiz unzureichend (Abbildung 5). In der Romandie sind 41 Prozent der Ansicht, dass es zu wenig Ärzte oder Ärztinnen in ihrer näheren Umgebung gibt. In der Deutschschweiz sind es noch 27 Prozent und in der italienischen Schweiz lediglich 12 Prozent. Ähnliche Sprachgräben gibt es bei den Apotheken nicht. In den drei grösseren Sprachregionen sind jeweils über 90 Prozent der Befragten zufrieden mit der Angebotsdichte.

Fehlendes Angebot unterschiedlicher Gesundheitsdienstleistungen – nach Sprachregion (Abb. 5)

Antworten «Eher nein» / «Nein» auf die Frage: «Sind Sie der Meinung, dass es in Ihrer näheren Umgebung genügend der folgenden Gesundheitsdienstleister gibt?»

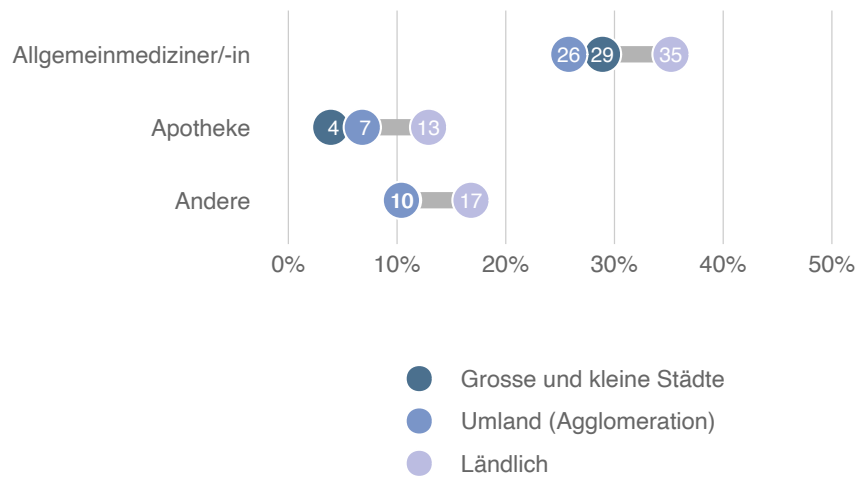


In ländlichen Regionen wird das Angebot an Gesundheitsdienstleistern insgesamt als spärlicher wahrgenommen im Vergleich zu den Städten und den umliegenden Agglomerationen (Abbildung 6). Mehr als ein Drittel der Bewohnenden ländlicher Gegenden ist der Meinung, dass es in ihrer Region (eher) zu wenig Allgemeinmediziner/-innen gibt. Ebenso sind mehr Befragte in ländlichen Gebieten der Meinung, dass es zu wenig Apotheken gibt als in Städten. Allerdings nehmen auch auf dem Land nur 13 Prozent eine Unterversorgung von Apotheken war. Das Angebot an Apotheken wird in allen Regionen von einer grossen Mehrheit als gut befunden.

**Das Angebot an Apotheken wird in allen Regionen von einer grossen Mehrheit als gut befunden.**

Fehlendes Angebot unterschiedlicher Gesundheitsdienstleistungen – nach Raumtyp (Abb. 6)

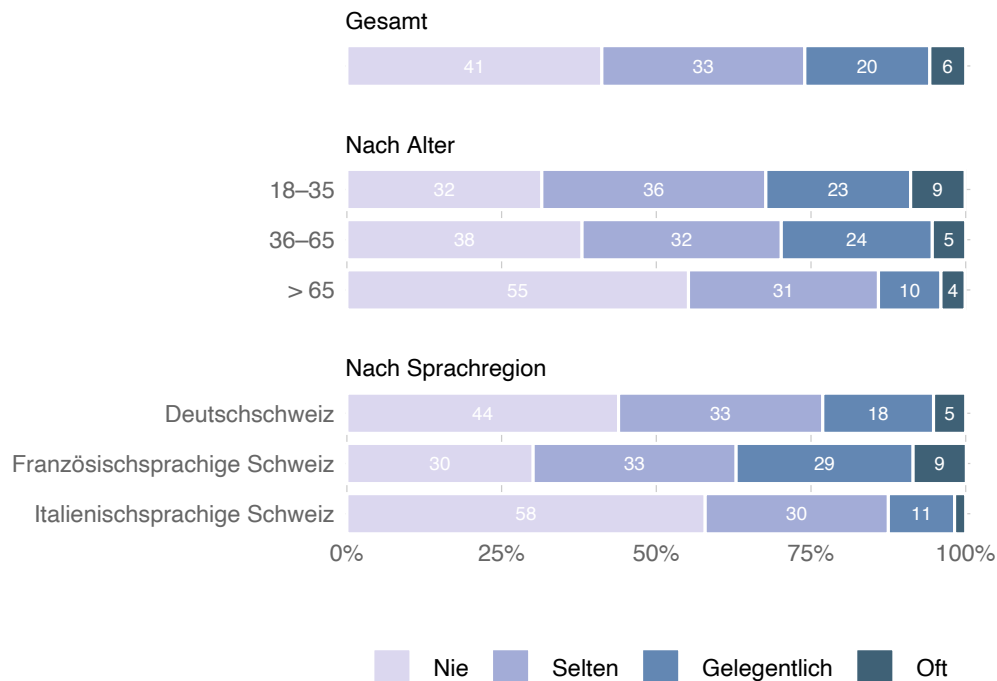
Antworten «Eher nein» / «Nein» auf die Frage: «Sind Sie der Meinung, dass es in Ihrer näheren Umgebung genügend der folgenden Gesundheitsdienstleister gibt?»



Ein Viertel der Befragten gibt denn auch an, dass sie gelegentlich oder sogar oft Schwierigkeiten haben, einen Termin bei einem Allgemeinmediziner/einer Allgemeinmedizinerin zu erhalten. In der jüngsten Altersgruppe berichtet sogar knapp ein Drittel der Befragten von dieser Problematik (Abbildung 7). Ältere Befragte erhalten vermutlich aufgrund ihrer Vulnerabilität in der Sprechstundenplanung Vorrang.

### Terminengpässe bei Allgemeinmediziner:innen (Abb. 7)

«Wie oft hatten Sie bereits Schwierigkeiten, einen Termin bei einem Allgemeinmediziner / einer Allgemeinmedizinerin zu bekommen?»



**Junge haben öfter Schwierigkeiten, einen Arzttermin zu erhalten.**

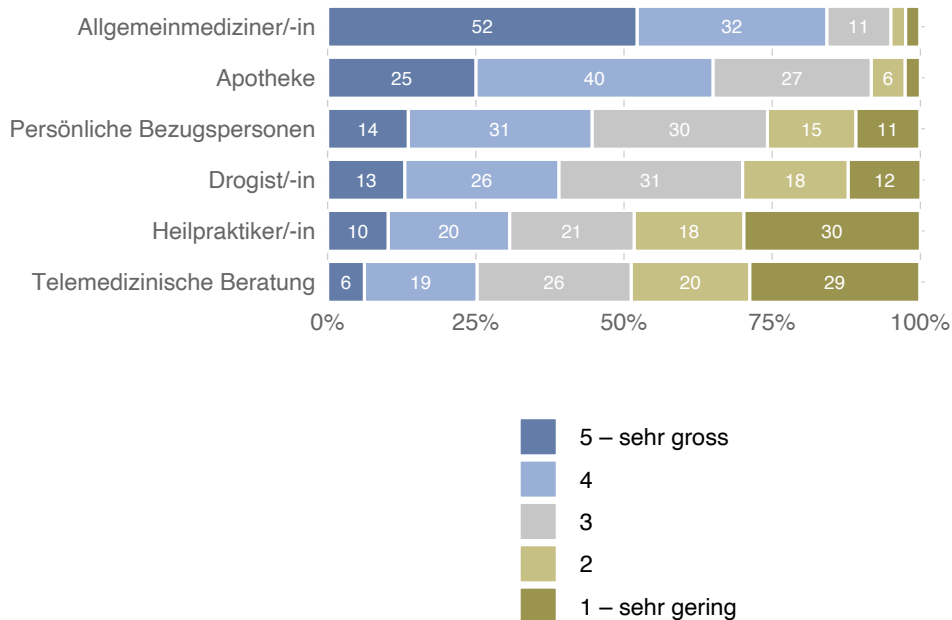
### 2.3. VERTRAUEN IN ALLGEMEINMEDIZINER/-INNEN UND APOTHEKEN

Ärztinnen und Ärzte geniessen das grösste Vertrauen, wenn es um die Beratung bei kleineren Gesundheitsproblemen geht (Abbildung 8). Aber auch Apotheken geniessen ein hohes Vertrauen in der Bevölkerung. Das Vertrauen in persönliche Bezugsperso-

nen, Drogist/-innen, Heilpraktiker/-innen und in die telemedizinische Beratung befindet sich auf einem tieferen Niveau.

#### Vertrauenslevel in diverse Anlaufstellen bei kleineren Gesundheitsproblemen (Abb. 8)

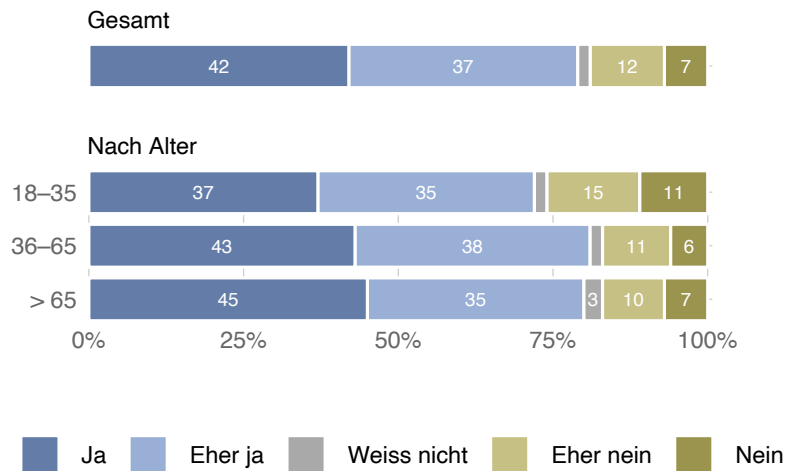
«Wie gross ist Ihr Vertrauen in die Beratung durch folgende Anlaufstellen bei kleineren Gesundheitsproblemen (Erkältung, Kopfschmerzen, Verdauungsstörungen usw.)?»



Das hohe Vertrauen in Apotheker/-innen zeigt sich auch in der Abbildung 9: 78 Prozent der Befragten wären bereit, ein von der Verschreibung abweichendes Medikament einzunehmen, wenn der Apotheker oder die Apothekerin dies empfiehlt. Jüngere Befragte sind etwas kritischer. Dennoch ist die allgemeine Bereitschaft, dem Apotheker oder der Apothekerin zu vertrauen, auch in dieser Bevölkerungsgruppe hoch.

Vertrauen in Beratung durch Apotheker/-in (Abb. 9)

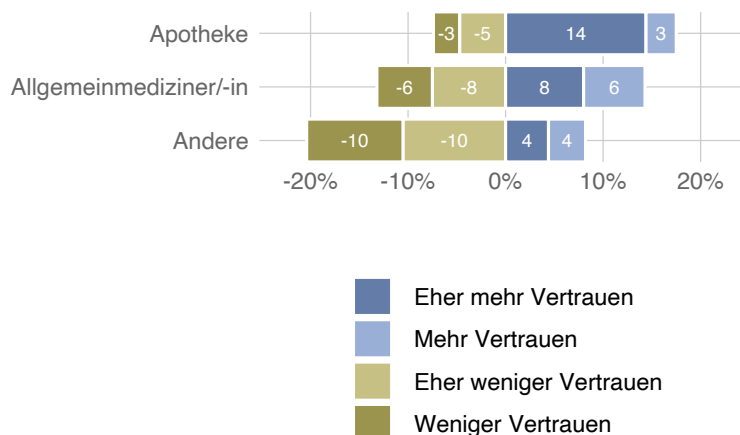
«Stellen Sie sich vor, Sie erhalten von einem Arzt/ einer Ärztin ein Rezept für ein Medikament. In der Apotheke wird Ihnen nun ein Generikum oder ein anderes, vom Rezept abweichendes Medikament empfohlen. Sind Sie bereit, dieses Medikament zu nehmen?»



Insgesamt haben sich auch die Erfahrungen während der Pandemie positiv auf das Vertrauen in Apotheken ausgewirkt (Abbildung 10).

Einfluss Corona-Pandemie auf Vertrauen in Gesundheitsdienstleister (Abb. 10)

«Wie haben sich Ihre Erfahrungen während der Corona-Pandemie auf Ihr Vertrauen in folgende Akteure ausgewirkt?»



Die Aufgaben, welche Apotheken während der Pandemie einnahmen, haben das Vertrauen in Apotheken demnach gestärkt. Bei Allgemeinmediziner/-innen hingegen geben ebenso viele an, dass die Pandemie ihr Vertrauen verstärkt hat, als auch

geschwächt hat – der Vertrauenszuwachs durch die Covid-19-Pandemie ist also gleich gross wie der Vertrauensverlust. Bei anderen medizinischen Dienstleistungen wie Drogerien oder Heilpraktiker/-innen hat sich das Vertrauen eher geschmälert.

## Die Pandemie stärkte das Vertrauen in Apotheken.

# Verhalten bei Gesundheitsproblemen

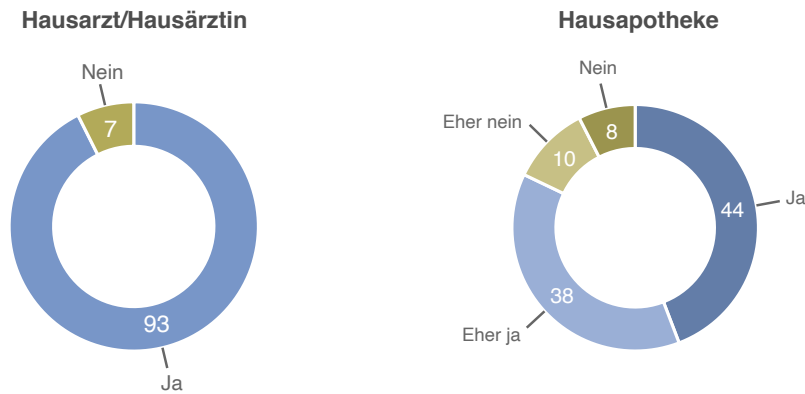
Dieses Kapitel behandelt das individuelle Verhalten der Befragten bei Gesundheitsproblemen: Wie viele Schweizerinnen und Schweizer haben einen Hausarzt oder eine Hausärztin und wie viele eine Hausapotheke? Wie oft suchen Sie einen Gesundheitsdienstleister auf? Und an wen wenden sie sich bei unklaren Krankheitssymptomen?

## 3.1. DAS VERTRAUTE GEWINNT

Die grosse Mehrheit der Schweizer Bevölkerung (93%) hat einen Hausarzt oder eine Hausärztin. Lediglich 7% der Befragten geben an, dass sie aktuell keine persönliche allgemeinmedizinische Bezugsperson haben. Dass man auch eine Hausapotheke hat, ist generell etwas weniger üblich in der Schweiz, aber doch recht verbreitet: 82% der Befragten geben an, dass sie normalerweise dieselbe Apotheke aufsuchen (Abbildung 11). Dementsprechend scheinen sich die Schweizerinnen und Schweizer in medizinischen Fragen an vertraute Personen wenden zu wollen; häufige Wechsel sind nicht erwünscht.

**Verbreitung Hausarzt versus Stammapotheke (Abb. 11)**

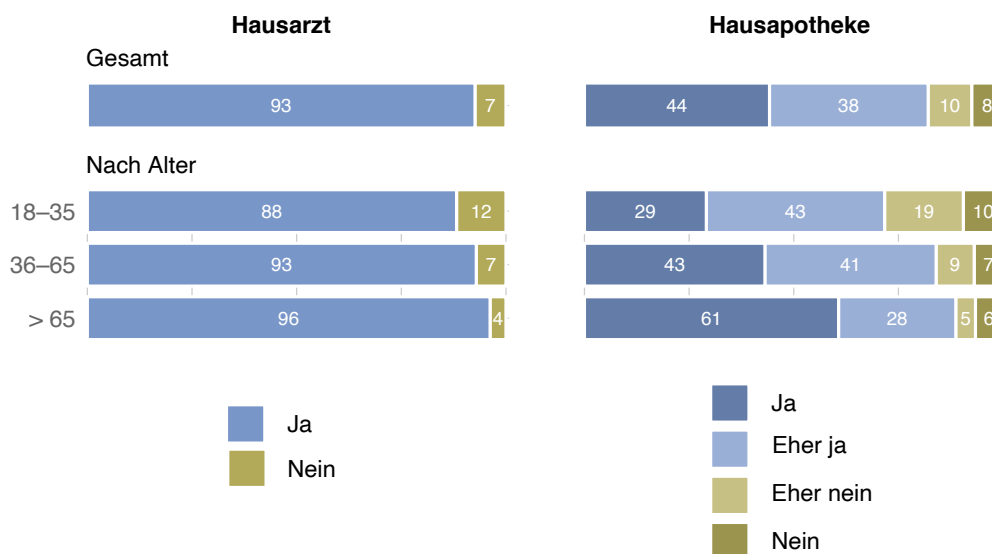
«Haben Sie einen Hausarzt / eine Hausärztin oder eine andere allgemeinmedizinische Bezugsperson?» «Suchen Sie normalerweise immer dieselbe Apotheke (Hausapotheke) auf?»



Einen Hausarzt oder eine Hausärztin zu haben ist in allen Teilen der Schweizer Bevölkerung stark verbreitet (Abbildung 12). Einzig das Alter scheint hier eine – wenn auch kleine – Rolle zu spielen. Jüngere Befragte unter 35 geben etwas häufiger (12%) an, keinen Hausarzt/keine Hausärztin zu haben. Mit zunehmendem Alter sinkt dieser Anteil stetig.

**Verbreitung Hausarzt und Hausapotheke – nach Soziodemographie (Abb. 12)**

«Haben Sie einen Hausarzt / eine Hausärztin oder eine andere allgemeinmedizinische Bezugsperson?», «Suchen Sie normalerweise immer dieselbe Apotheke (Hausapotheke) auf?»



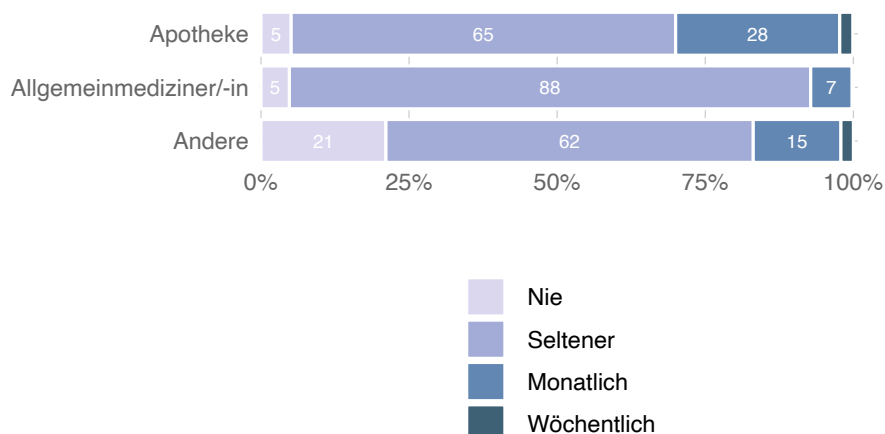
Die Tendenz, mit zunehmendem Alter häufiger immer die gleiche Apotheke aufzusuchen, hat wahrscheinlich zwei Gründe: Zum einen sind ältere Menschen oft sesshafter und haben daher eine stärkere Bindung an ihr Wohnumfeld. Zum anderen nehmen gesundheitliche Probleme mit dem Alter zu. Eine Apotheke, der man vertraut und die einen kennt, kann daher für ältere Menschen eine hilfreiche Unterstützung im Alltag sein. Noch Potenzial gibt es dagegen vor allem bei den jüngeren Befragten. Diese haben etwas häufiger keinen eigenen Hausarzt oder Hausärztin, zudem ist es die Altersgruppe welche am ehesten von Schwierigkeiten berichtet einen Termin bei Allgemeinmediziner/-innen zu erhalten. Auch sie könnten deshalb von einer eigenen Hausapotheke profitieren.

### 3.2. WICHTIGE ANLAUFSTELLEN BEI GESUNDHEITSFragen

Die meisten Schweizerinnen und Schweizer benötigen seltener als einmal im Monat eine medizinische Dienstleistung (Abbildung 13).

#### Nutzungshäufigkeit unterschiedlicher Gesundheitsdienstleister (Abb. 13)

«Wie oft nutzen Sie Angebote der folgenden Gesundheitsdienstleister?»



Apotheken werden allerdings etwas häufiger als andere Gesundheitsdienstleister aufgesucht: Über ein Viertel (28%) der Befrag-

ten gibt an, monatlich eine Apotheke aufzusuchen. Nur sehr wenige (jeweils 5%) gehen nie zum Arzt/ zur Ärztin oder in die Apotheke.

Wie in Abbildung 11 ersichtlich, haben die meisten Schweizerinnen und Schweizer sowohl einen Hausarzt/eine Hausärztin als auch eine Apotheke ihres Vertrauens. Doch welcher Gesundheitsdienstleister wird für welches Anliegen genutzt?

#### Erste Anlaufstelle für unterschiedliche medizinische Dienstleistungen (Abb. 14)

«Nachstehend finden Sie eine Auflistung von medizinischen Dienstleistungen. Welches ist Ihre erste Anlaufstelle für diese Leistungen?»



Für die Bevölkerung scheinen die verschiedenen Gesundheitsdienstleister eindeutige Rollen zu erfüllen (Abbildung 14). In der Apotheke werden vorwiegend (von 76% der Befragten) nicht-rezeptpflichtige Medikamente bezogen, Allgemeinmediziner/-innen werden aufgesucht um rezeptpflichtige Medikamente zu

erhalten (78%), Impfungen und Impfkontrollen durchzuführen (77%) sowie für Gesundheitskontrollen (71%).

Daneben nutzt ein gutes Drittel der Befragten Apotheken aber auch für medizinische Hilfsmittel und als erste Anlaufstelle bei kleineren Gesundheitsproblemen. Jedoch ist für ein Viertel der Befragten ein Allgemeinmediziner/eine Allgemeinmedizinerin auch bei kleinen Gesundheitsproblemen die erste Anlaufstelle. Für die Erstversorgung von kleineren Verletzungen und die Gesundheitsvorsorge nehmen viele Befragte überhaupt keine Gesundheitsdienstleister in Anspruch.

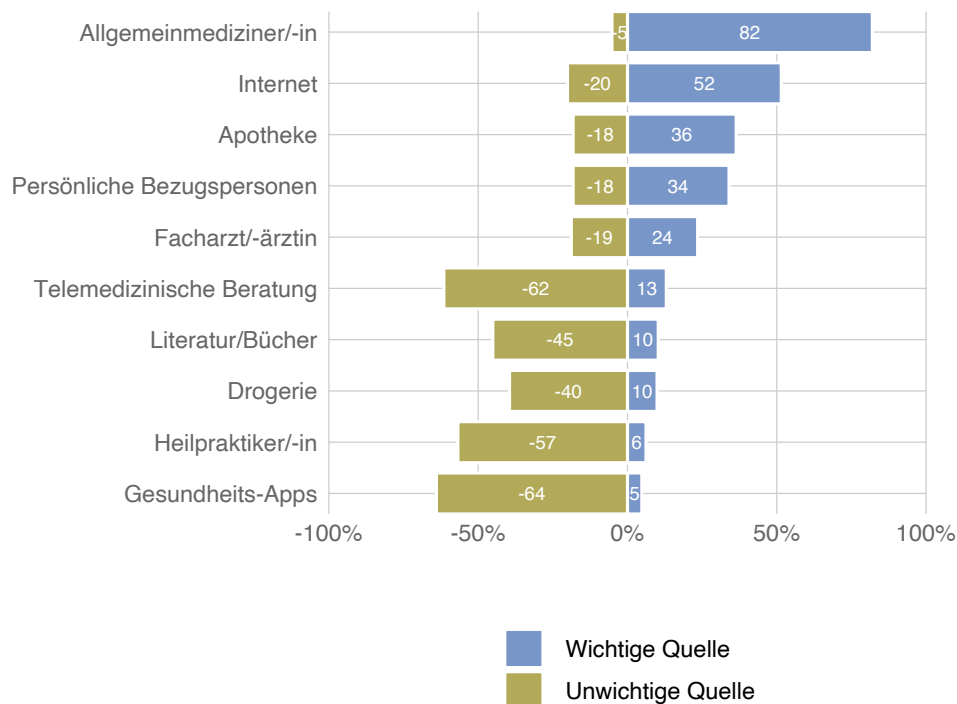
**Für ein Viertel der Befragten ist die Ärztin oder der Arzt bereits bei kleineren Gesundheitsproblemen die erste Anlaufstelle.**

### 3.3. WICHTIGSTE INFORMATIONSQUELLEN

Haben die Befragten Krankheitssymptome, die sie nicht einordnen können, wenden sich die meisten an einen Allgemeinmediziner oder eine Allgemeinmedizinerin (82%, Abbildung 15).

### Wichtigste und unwichtigste Informationsquelle bei unklaren Krankheitssymptomen (Abb. 15)

«Bei Krankheitssymptomen, die Sie nicht einordnen können: Welches sind für Sie die wichtigsten Informationsquellen? (Markieren Sie alle zutreffenden Antworten)» «Und welche Informationsquellen nutzen Sie kaum? (Markieren Sie alle zutreffenden Antworten)»

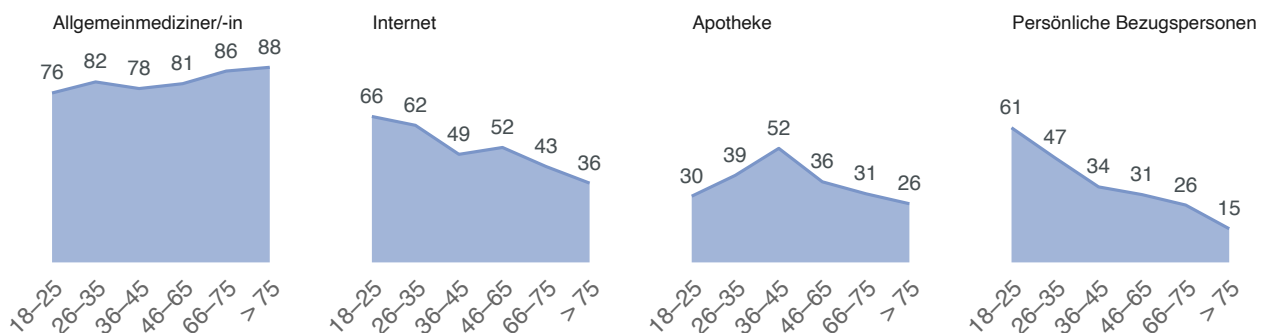


An zweiter Stelle steht die Suchanfrage im Web: Für 52 Prozent ist das Internet eine wichtige Informationsquelle bei unklaren Symptomen. Dieses ist gerade für Jungen eine wichtige erste Informationsquelle – ob die daraus gewonnenen Informationen auch als vertrauenswürdig gelten ist jedoch unklar. Die Apotheken folgen auf dem dritten Platz. Dass diese erst hinter dem Internet als wichtige Informationsquelle liegen, ist erstaunlich, da in Apotheken Informationen von Fachleuten angeboten werden und die Zugänglichkeit gleichzeitig hoch ist. Gleichwohl scheint das Internet von vielen Befragten zumindest in einem ersten Schritt konsultiert zu werden, insbesondere von den Jüngeren. Es ist jedoch zu erwarten, dass abhängig von der Stärke der Symptome im Anschluss ein Gesundheitsdienstleister konsultiert wird. Heilpraktiker/-innen, telemedizinische Beratung und Gesundheits-Apps werden am wenigsten genutzt, um unklare Symptome einzuordnen.

Die Beliebtheit von Allgemeinmediziner/-innen als wichtige Informationsquelle ist über alle Alterskategorien hinweg gross, steigt aber mit dem Alter noch an (Abbildung 16). Das Internet ist bei jüngeren Befragten beliebter als bei Älteren. Noch stärker ist allerdings der Altersunterschied, wenn es um die Bedeutung von persönlichen Bezugspersonen für medizinische Ratschläge geht. Gerade jüngere Personen unter 35 wenden sich bei unklaren Krankheitssymptomen sehr häufig an das eigene Umfeld. Die Apotheke als Anlaufstelle bei Unklarheiten ist besonders in der Lebensmitte sehr beliebt. Diese Altersgruppe setzt im Gegensatz zu den Jungen nicht mehr so sehr auf persönliche Bezugspersonen und ist etwas weniger internetaffin. Gleichzeitig ist ihr Gesundheitszustand noch besser als bei älteren Befragten, weshalb sie möglicherweise weniger häufig zu einem Arzt oder einer Ärztin gehen und stattdessen vermehrt die Dienstleistungen von Apotheken in Anspruch nehmen.

#### Wichtigste Informationsquelle bei unklaren Krankheitssymptomen – nach Alter (Abb. 16)

«Bei Krankheitssymptomen, die Sie nicht einordnen können: Welches sind für Sie die wichtigsten Informationsquellen? (Markieren Sie alle zutreffenden Antworten)»

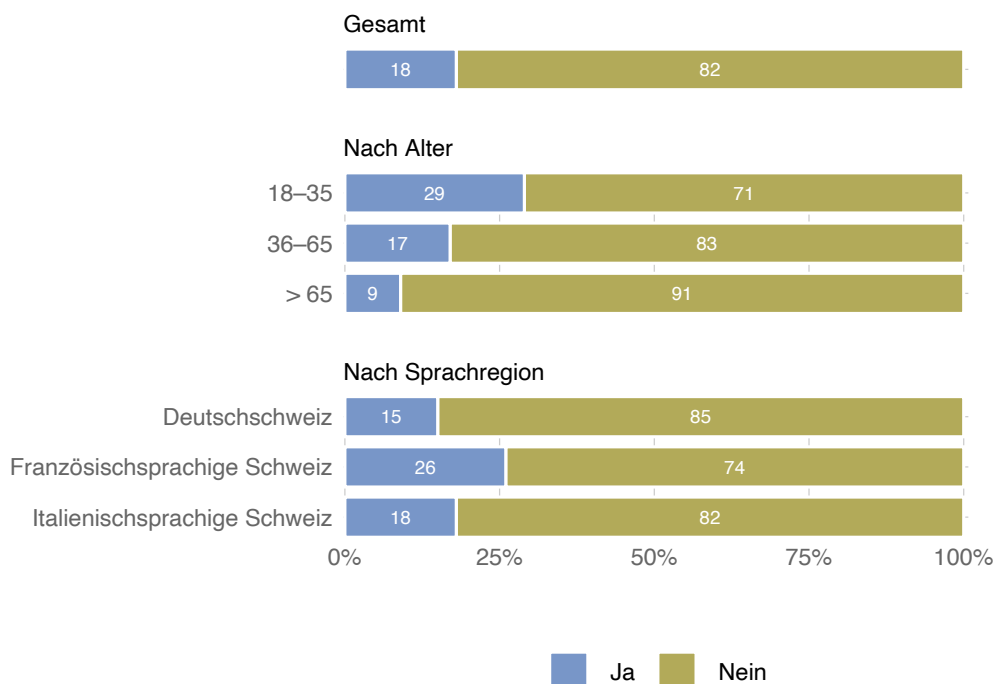


### 3.4. FINANZEN ALS GRUND FÜR DEN VERZICHT EINES ARZTBESUCHS

Insgesamt gibt knapp ein Fünftel der Bevölkerung an, dass sie in den letzten zwölf Monaten aus Kostengründen nicht zu einem Arzt/einer Ärztin gegangen sind – ein beachtlicher Anteil in einem wohlhabenden Land wie der Schweiz (Abbildung 17). Und wieder sind es die jüngeren Befragten, die nicht nur seltener einen Hausarzt oder eine Stammapotheke haben, sondern die auch öfter angeben, trotz gesundheitlicher Probleme aus Kostengründen nicht zu einem Arzt oder einer Ärztin zu gehen. Ebenfalls gehäuft kommt dies in der französischsprachigen Schweiz vor.

#### Verzicht auf Arztbesuch aus finanziellen Gründen (Abb. 17)

«Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein medizinisches Problem, sind aber aus Kostengründen nicht zu einer Ärztin/einem Arzt gegangen?»

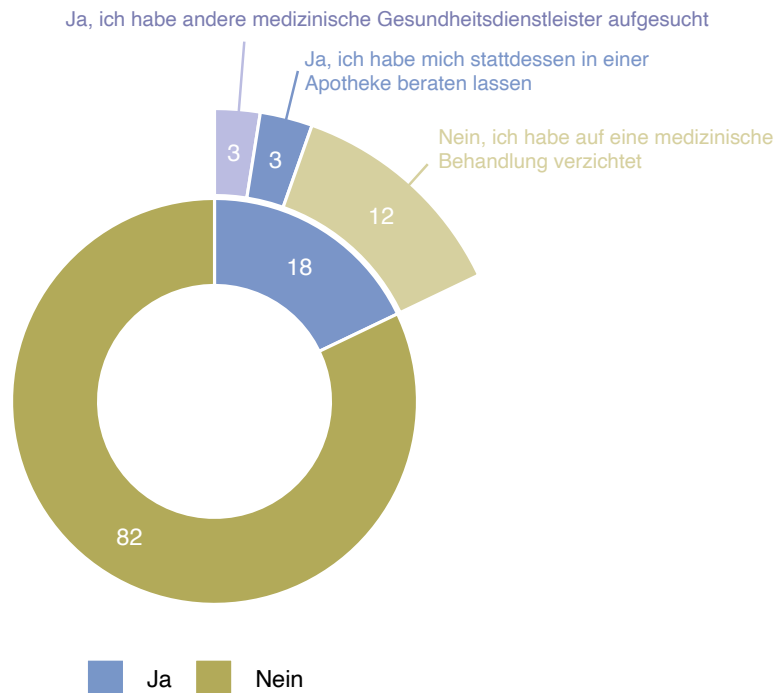


Von denjenigen, welche auf eine ärztliche Konsultation verzichteten, liess sich lediglich ein Drittel in einer Apotheke oder von einem anderen Gesundheitsdienstleister beraten (Abbildung 18). In der Bevölkerung mangelt es offenbar an dem Bewusstsein,

dass man sich bei vielen medizinischen Problemen auch in Apotheken beraten und teilweise sogar behandeln lassen kann.

#### Nutzung alternativer Beratungsmöglichkeiten bei Verzicht auf Arztbesuch (Abb. 18)

«Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein medizinisches Problem, sind aber aus Kostengründen nicht zu einer Ärztin/einem Arzt gegangen?» «Haben Sie stattdessen Hilfe von einem anderen Gesundheitsdienstleister aufgesucht? (Markieren Sie alle zutreffenden Antworten)»



---

Der Bevölkerung scheint das Bewusstsein zu fehlen, dass man auch in der Apotheke medizinischen Rat erhalten kann.

# Die Rolle der Apotheken im Gesundheitssystem

Die zunehmende Alterung der Bevölkerung stellt eine Herausforderung des Schweizer Gesundheitswesens dar. Um die medizinische Grundversorgung auch in Zukunft sicherzustellen, soll die Rolle von Apotheken als zugängliche und niederschwellige erste Anlaufstelle bei Gesundheitsfragen gestärkt werden<sup>4</sup>. Dieses Kapitel richtet den Fokus auf die aktuelle Nutzung der Angebote in Apotheken: Welche Dienstleistungen von Apotheken werden genutzt? Wo besteht zusätzlicher Bedarf? Und welche Rolle spielt die Kostenübernahme durch Krankenversicherungen?

## 4.1. UNKOMPLIZIERTE BERATUNG & MEDIKAMENTENBEZUG

Der Vorteil von Apotheken liegt für viele primär in ihrer Zugänglichkeit: 60 Prozent sind der Meinung, dass es unkomplizierter sei, eine Apotheke aufzusuchen als zum Arzt oder zur Ärztin zu gehen. Die Vorteile von Allgemeinmediziner/-innen gegenüber

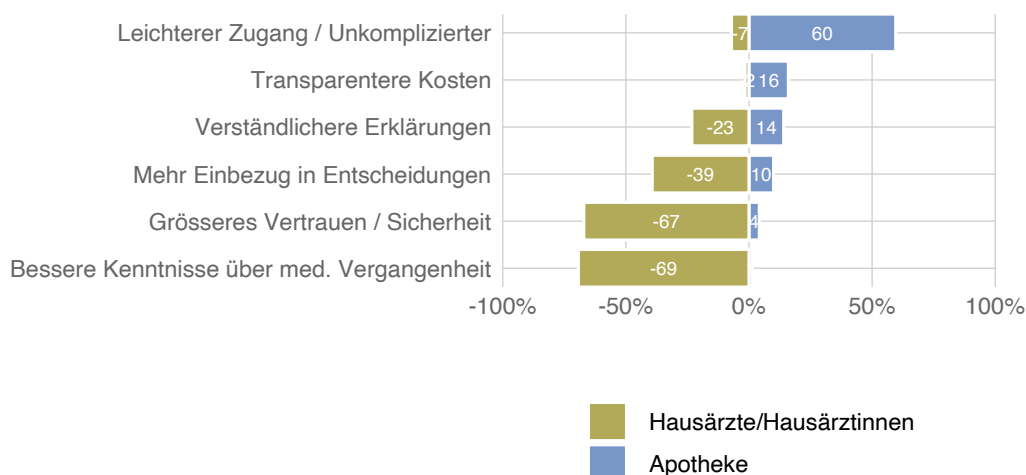
---

<sup>4</sup>Rolle der Apotheken in der Grundversorgung

Apotheken sehen die Befragten in erster Linie in deren Kenntnisse über die eigene medizinische Vergangenheit und im grossen Vertrauen, welches sie gegenüber ihrem Hausarzt oder ihrer Hausärztin aufbringen (Abbildung 19).

#### Vorteile von Apotheken gegenüber Hausärzten und Ärztinnen (Abb. 19)

«Was schätzen Sie an den Dienstleistungen von Apotheken besonders, im Vergleich zum Hausarzt/zur Hausärztin?» «Und was schätzen Sie an den Dienstleistungen von Hausärzten/Hausärztinnen besonders, im Vergleich zur Apotheke?»



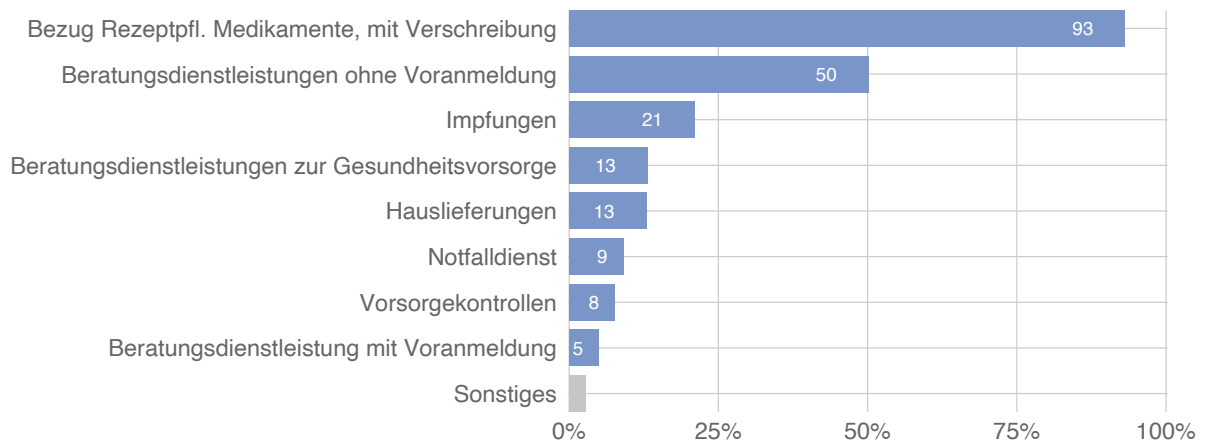
Die meisten Befragten (93%) nutzen Apotheken, um rezeptpflichtige Medikamente zu beziehen, für die sie eine ärztliche Verschreibung erhalten haben (Abbildung 20). Der Besuch einer Apotheke ist also oftmals einem Arztbesuch nachgelagert. Obwohl in 15 bzw. 17 Deutschschweizer Kantonen Ärztinnen und Ärzte auch direkt Medikamente an Patient/-innen abgeben können<sup>5</sup>, bezieht die grosse Mehrheit der Bevölkerung verschreibungspflichtige Medikamente nach wie vor in der Apotheke. Die zweitmeist genutzte Dienstleistung ist die Beratung ohne Voranmeldung. Für die Hälfte der Befragten gehört demnach die Beratungsmöglichkeit ebenfalls zu den wichtigen Funktionen von Apotheken. Etwas mehr als ein Fünftel der Befragten (21%) hat sich zudem bereits mindestens einmal in einer Apotheke impfen lassen. Dies zeigt, dass neben der Abgabe von Arzneimitteln und den Beratungsleistungen, welche traditionell zu den Kernaufgaben der Apotheken gehören, auch zunehmend neuere Kompetenzen in Anspruch genommen werden. Auch

<sup>5</sup>Ärztliche Medikamentenabgabe

Beratungen zur Gesundheitsvorsorge gehören zur Angebotspalette vieler Apotheken. Genutzt wird diese Möglichkeit aber erst von einem kleinen Teil der Bevölkerung (13%), genauso wie Vorsorgekontrollen (8%) und Beratungen mit Voranmeldung (5%). Auch Hauslieferungen (13%) und Notfalldienste (9%) werden nur von wenigen in Anspruch genommen.

#### Nutzung der Dienstleistungen von Apotheken (Abb. 20)

«Welche der folgenden Dienstleistungen haben Sie bereits mindestens einmal in einer Apotheke genutzt? (Markieren Sie alle zutreffenden Antworten)»

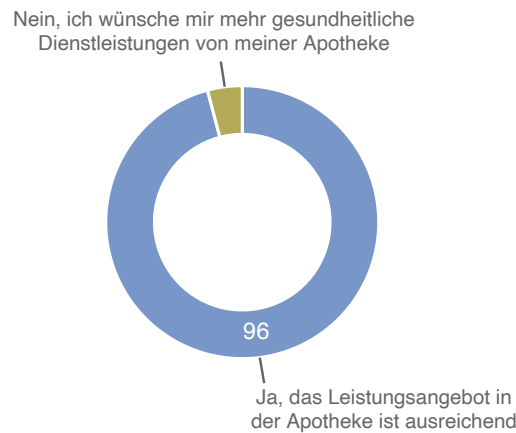


## 4.2. ZUFRIEDENHEIT MIT DIENSTLEISTUNGEN

Obwohl einige Angebote von Apotheken bisher eher zurückhaltend genutzt werden, sind Befragte mit dem Angebot in ihrer Hausapotheke überaus zufrieden. Lediglich 4 Prozent wünschen sich mehr gesundheitliche Dienstleistungen von der Apotheke ihres Vertrauens (Abbildung 21).

Zufriedenheit mit Angebot in Stammapotheke (Abb. 21)

«Sind Sie mit dem Angebot an Gesundheitsdienstleistungen in Ihrer Hausapotheke zufrieden?»



Die wenigen, die mehr Angebote sehen wollen, wünschen sich am häufigsten die Möglichkeit, verschreibungspflichtige Medikamente ohne ärztliche Verschreibung zu erhalten – ein Angebot also, welches bereits heute in Apotheken möglich ist (siehe Kapitel 4.3).

Erwünschte zusätzliche Dienstleistungen in Stammapotheke (Abb. 22)

«Welche zusätzlichen Dienstleistungen würden Sie sich in Ihrer Hausapotheke wünschen?»

- Rezeptpfl. Medikamente, ohne Verschreibung (70%)
- Vorsorgekontrollen (49%)
- Beratungsdienstleistungen ohne Voranmeldung (43%)
- Impfungen (39%)
- Beratungsdienstleistungen zur Gesundheitsvorsorge (37%)
- Notfalldienst (36%)
- Hauslieferungen (26%)
- Beratungsdienstleistung mit Voranmeldung (18%)

Hier mangelt es vermutlich einerseits an einer umfassenden Informiertheit der Bevölkerung über Angebote von Apotheken. Andererseits ist auch denkbar, dass nicht alle Apotheken von dieser Möglichkeit Gebrauch machen. Auch weit oben auf der Wunschliste stehen Vorsorgekontrollen, Beratungs-

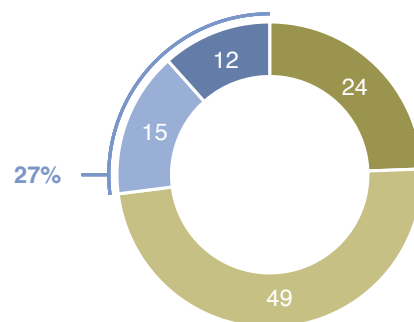
dienstleistungen ohne Voranmeldungen sowie Impfungen (Abbildung 22).

### 4.3. FEHLENDES WISSEN UND UNGLEICHE FINANZIERUNG

Seit dem Inkrafttreten der Revisionen des Heilmittelgesetzes und der Arzneimittelverordnung am 1. Januar 2019 dürfen Apothekerinnen und Apotheker unter bestimmten Voraussetzungen verschreibungspflichtige Arzneimittel direkt abgeben<sup>6</sup>. Fast drei Viertel aller Befragten wussten bisher nicht von dieser Möglichkeit und erst 12 Prozent der Befragten haben bereits von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht (Abbildung 23).

#### Wissensstand direkter Bezug rezeptpflichtige Medikamente in Apotheken (Abb. 23)

«Wussten Sie, dass rezeptpflichtige Medikamente auch ohne ärztliche Konsultation oder Rezept in der Apotheke erhältlich sind?»



- Ja, ich habe dieses Angebot bereits genutzt
- Ja, ich habe davon gehört, aber das Angebot noch nicht selber genutzt
- Nein, das wusste ich nicht, werde es aber in Zukunft gegebenenfalls nutzen
- Nein, das wusste ich nicht, ich habe aber auch kein Interesse an diesem Angebot

Weitere 15 Prozent wissen von dieser Möglichkeit, haben das Angebot aber noch nie genutzt. Das Interesse ist jedoch gross: von den Befragten, welche sich bisher im Unklaren über dieses Ange-

<sup>6</sup>Erleichterte Abgabe von rezeptpflichtigen Arzneimitteln

bot waren, wollen mehr als zwei Drittel das Angebot in Zukunft nutzen<sup>7</sup>.

## Fast drei Viertel aller Befragten wissen nicht, dass rezeptpflichtige Medikamente auch ohne ärztliche Konsultation in der Apotheke erhältlich sind.

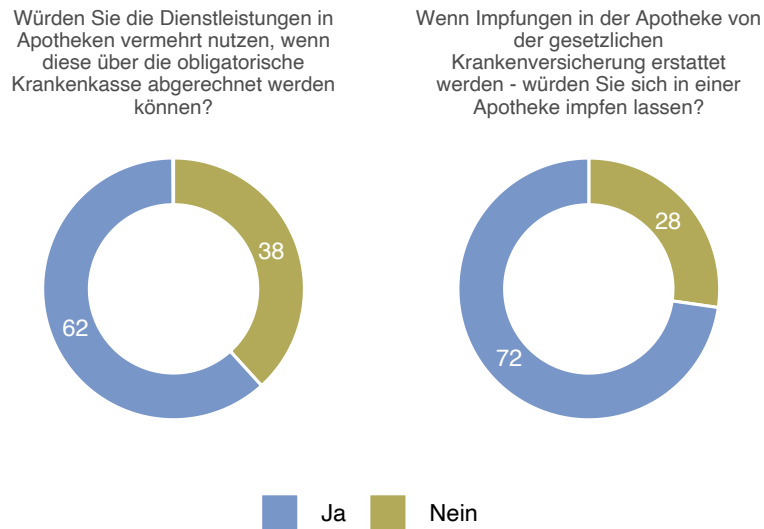
Einige Dienstleistungen, die sowohl bei Ärzten und Ärztinnen als auch in Apotheken angeboten werden – beispielsweise Beratungsleistungen mit Voranmeldung oder die Messung medizinischer Werte – werden je nach Gesundheitsdienstleister unterschiedlich abgerechnet. Bei Apotheken werden die Kosten den Kunden direkt in Rechnung gestellt, während sie bei Ärzten und Ärztinnen über die obligatorische Krankenkasse abgerechnet werden. Die unmittelbaren Kosten für die Patienten variieren also. Dass die Wahl des Gesundheitsdienstleisters von diesen Kostenabwägungen abhängt, zeigt Abbildung 24. Eine Mehrheit (62%) der Befragten würde solche Dienstleistungen vermehrt von Apotheken in Anspruch nehmen, wenn sie über die obligatorische Krankenversicherung abgerechnet werden könnten.

---

<sup>7</sup>Antwortoption «Nein, das wusste ich nicht, werde es aber in Zukunft gegebenenfalls nutzen»

### Einfluss Kostendeckung von Dienstleistungen auf deren Nutzung (Abb. 24)

«Würden Sie die Dienstleistungen (Beratung, Messung medizinischer Werte etc.) in Apotheken vermehrt nutzen, wenn diese über die obligatorische Krankenkasse abgerechnet werden können?», «Wenn Impfungen in der Apotheke von der gesetzlichen Krankenversicherung erstattet werden - würden Sie sich in einer Apotheke impfen lassen?»



Beim Impfen in der Apotheke spielen finanzielle Aspekte eine noch grössere Rolle: 72 Prozent würden sich in einer Apotheke impfen lassen, wenn dies von der obligatorischen Krankenversicherung rückerstattet würde (Abbildung 24).

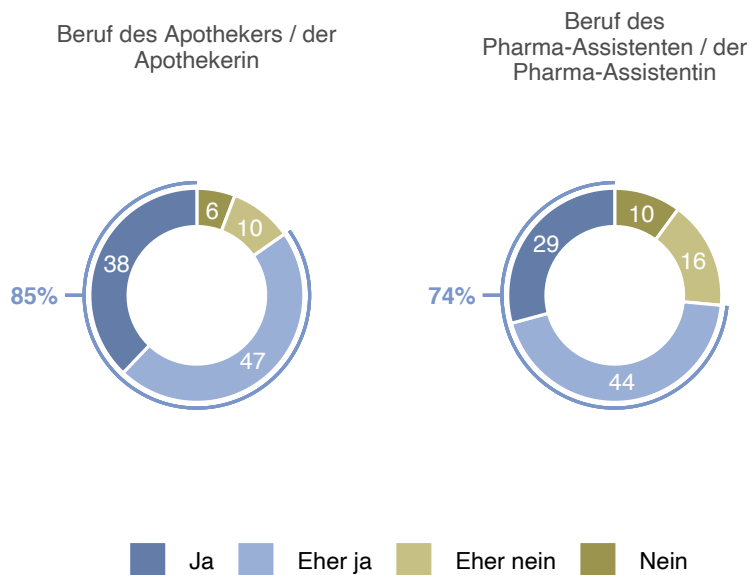
Dienstleistungen in den Apotheken werden also besonders dann gerne in Anspruch genommen, wenn die finanzielle Belastung gering ist. Dies deutet darauf hin, dass der Vorteil des leichteren Zugangs zu Apotheken bei der Wahl des Gesundheitsdienstleisters in den Hintergrund tritt, weil die Kosten für die Kund/-innen bei Ärzten und Ärztinnen und Apotheken unterschiedlich ausfallen.

#### 4.4. BERUFSBILD APOTHEKER/-IN

Der Beruf der Apothekerin oder des Apothekers genießt in der Schweiz ein sehr hohes Ansehen: 85 Prozent der Befragten würden diese Ausbildung ihren Kindern oder Kindern aus dem eigenen Umfeld empfehlen. Der Beruf des Pharma-Assistenten beziehungsweise der Pharma-Assistentin genießt ein etwas tieferes aber immer noch hohes Ansehen: 74 Prozent würden diesen Ausbildungsweg nachfolgenden Generationen empfehlen (Abbildung 25). Daran zeigt sich, dass nicht nur das derzeitige Ansehen gross ist, sondern dass die Befragten auch an die Zukunft dieser Berufsgruppe glauben.

##### Berufsansetzen Apotheker/-in und Pharmaassistent/-in (Abb. 25)

«Würden Sie Ihren Kindern oder Kindern aus Ihrem Umfeld empfehlen, den Beruf des Apothekers / der Apothekerin zu erlernen?» «Und würden Sie Ihren Kindern oder Kindern aus Ihrem Umfeld empfehlen, den Beruf des Pharma-Assistenten / der Pharma-Assistentin zu erlernen?»

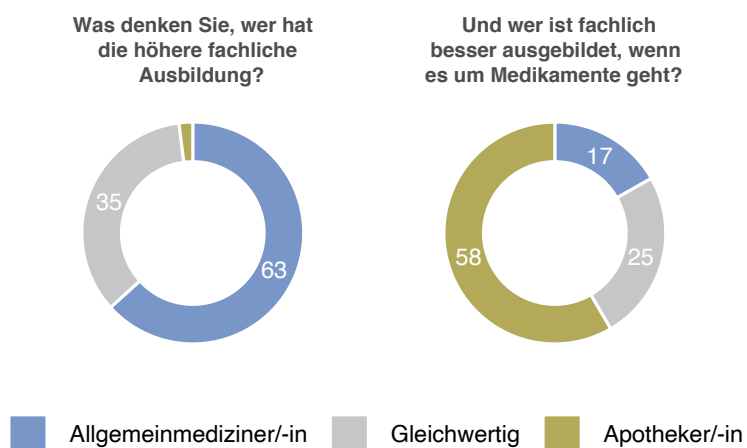


Das Pharmazie-Studium verfügt über dasselbe fachliche Niveau wie ein Medizin-Studium. Dennoch sind 63 Prozent der Befragten der Ansicht, dass Ärzten und Ärztinnen eine höhere fachliche Ausbildung geniessen als Apotheker/-innen. Nur 35 Prozent stufen die beiden Ausbildungswege als gleichwertig ein. Ein Grossteil (58%) der Befragten ist aber der Ansicht, dass Apotheker/-innen besser ausgebildet sind, wenn es um

Medikamente geht. Ein Viertel der Bevölkerung ist hingegen der Meinung, dass Ärzte und Apotheker/-innen über dieselben Kenntnisse bezüglich Medikamenten verfügen, obwohl letztere sich im Pharmazie-Studium intensiver damit befassen. 17 Prozent sind sogar der Meinung, dass Ärzte über ein besseres Wissen in diesem Bereich verfügen (Abbildung 26).

#### Vergleich Ausbildung von Ärzten und Ärztinnen und Apotheker/-innen (Abb. 26)

«Was denken Sie, wer hat die höhere fachliche Ausbildung?» «Und wer ist fachlich besser ausgebildet, wenn es um Medikamente geht?»



# Datenerhebung und Methode

## 5.1. DATENERHEBUNG UND STICHPROBE

Die Daten wurden zwischen dem 30. Mai und dem 13. Juni 2022 erhoben. Die Grundgesamtheit der Befragung bildet die sprachlich integrierte Wohnbevölkerung der Deutschschweiz sowie der französisch- und italienischsprachigen Schweiz ab 18 Jahren. Die Befragung erfolgte online. Die Teilnehmenden wurden über das Online-Panel von Sotomo rekrutiert. Nach Bereinigung und Kontrolle der Daten konnten die Angaben von 1818 Personen für die Auswertung verwendet werden.

## 5.2. REPRÄSENTATIVE GEWICHTUNG

Da sich die Teilnehmenden der Umfrage selbst rekrutieren (opt-in), ist die Zusammensetzung der Stichprobe nicht repräsentativ für die Grundgesamtheit. Den Verzerrungen in der Stichprobe wird mittels statistischer Gewichtungungsverfahren entgegengewirkt. Zu den Gewichtungskriterien gehören Geschlecht, Alter und Bildung. Die Randverteilungen dieser Merkmale wurde für die Sprachregionen der Schweiz jeweils separat berücksichtigt. Dieses Vorgehen gewährleistet eine hohe soziodemografische Repräsentativität der Stichprobe. Für die vorliegende Gesamtstichprobe beträgt das 95-Prozent-Konfidenzintervall (für 50 Prozent Anteil)  $\pm 2.3$  Prozentpunkte.

**SOTCMO**